*वयोवृद्ध व्यक्तियों के लिए समावेशी वित्तीय प्रणाली **

उषा थोरात

भारतीय जनसंख्या का बदलता परिदृश्य

आकार में भारत विश्व का सातवां बड़ा देश है जबकि जनसंख्या की दृष्टि से चीन के बाद यह विश्व का सबसे अधिक आबादी वाला देश है। भारत में वयोवृद्ध व्यक्तियों (अर्थात 60 वर्ष से अधिक) की संख्या 2005 में 84.7 मिलियन (कुल आबादी का 7.5 प्रतिशत) थी जो 2020 तक बढ़कर 141 मिलियन (10.2 प्रतिशत) तथा 2030 तक 194 मिलियन (13 प्रतिशत) हो जाने की संभावना है। यद्यपि आय के स्तर में वृद्धि के साथ-साथ गरीबी के स्तर में कमी आ रही है, फिर भी यह संभावना है कि तब वयोवृद्ध व्यक्तियों की काफी अधिक संख्या कम आय वाली श्रेणी में होंगी। वयोवृद्ध व्यक्तियों को समाज तथा सरकार दोनों की ओर से अतिरिक्त ध्यान देने की आवश्यकता पड़ती है। जहां वयोवृद्ध व्यक्तियों के पेंशन, स्वास्थ्य तथा अन्य सामाजिक लाभ के लिए अधिक संसाधन मुहैया कराने की जरूरत पड़ती है वहीं वयोवृद्ध व्यक्तियों की बचत का घटता हुआ स्तर ऐसे अतिरिक्त व्यय को पूरा करने में बाधक बन सकता है।

उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं के बीच भारत सबसे अधिक बचत करने वाले देशों में से एक है। सकल घरेलू उत्पाद के प्रतिशत के रूप में चालू बाजार दरों पर सकल घरेलू बचत 2001-02 के 23.5 प्रतिशत से बढ़कर 2006-07 में 34.8 प्रतिशत हो गई। पारिवारिक इकाई की बचत 2001-02 के 22.1 प्रतिशत से बढ़कर 2006-07 में 23.8 प्रतिशत हो गई। तथापि, 2006-07 में वित्तीय बचत पारिवारिक इकाइयों की कुल बचत का 47.5 प्रतिशत थी।

बचत के महत्व को बनाए रखना

10 वर्ष पूर्व तक हमारे देश में काफी लंबी अवधि तक उच्च मुद्रास्फीति तथा ब्याज दर का दौर रहा; कई

* इंवेस्ट इंडिया इकोनॉमिक फाउंडेशन (आइईईएफ) तथा पीएफआरडीए द्वारा 30 अप्रैल 2008 को नई दिल्ली में संयुक्त रूप से आयोजित 8वीं वार्षिक आइईईएफ सेवानिवृत्ति नीति निर्वचिका सभा में श्रीमती उषा थोरात, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया भाषण।

लोगों ने ये दरें आगे भी वर्षों तक बनी रहने की धारणा के आधार पर वृद्धावस्था के लिए अपनी बचत की योजना बनाई। 1998 के बाद ब्याज दरों में कमी आने के बाद से उन सेवानिवृत्त व्यक्तियों की आय में कमी आई जो अपनी आय के लिए ब्याज पर आश्रित थे। निर्धारित सुविधा योजना प्रदान करने वाले नियोक्ताओं ने पाया कि देयता के गैर निधिक हिस्सा बढ़ रहा है। किसी ने यह नहीं सोचा कि उन्हें मुद्रास्फीति की दर से अधिक दर पर बचत करनी चाहिए; मुद्रास्फीति उनकी बचत के मूल्य को कम कर सकती है तथा स्वास्थ्य तथा वृद्धावस्थाजन्य सामान्य व्यय के कारण उनकी पूंजी भी समाप्त हो सकती है। अतः भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मौद्रिक नीति वक्तव्य में व्यक्त किए गए अनुसार मुद्रास्फीति का लगभग 3 प्रतिशत का मध्यावधि लक्ष्य न केवल स्व-गतिशील वृद्धि को बनाए रखने तथा वैश्विक अर्थव्यवस्था के साथ व्यापक संयोजन के लिए आवश्यक है बल्कि वयोवृद्ध व्यक्तियों की बचत के मूल्य को बनाए रखने के लिए भी महत्वपूर्ण है। निर्वहनीय पेंशन प्रणाली को सुनिश्चित करने के लिए रिज़र्व बैंक सबसे महत्वपूर्ण जो कार्य कर सकता है वह है मूल्य स्थिरता को उच्च प्राथमिकता देना और वह यह कार्य कर भी रहा है।

वित्तीय संरक्षण जागरूकता तथा वित्तीय साक्षरता

एनसीएईआर[1] द्वारा मैक्सलाइफ के साथ मिलकर किया गया हाल का सर्वेक्षण यह दर्शाता है कि समष्टि आधार पर पारिवारिक इकाइयों की बचत की दरों में वृद्धि के कारण हैं - सामाजिक सुरक्षा की बढ़ती चिंता, शिक्षा, स्वास्थ्य की ऊंची कीमत तथा अन्य सामाजिक दायित्वों का निर्वाह करने की आवश्यकता। इसमें वृद्धावस्था के लिए बचत करना प्रमुख कारण नहीं था। साथ ही, पारिवारिक इकाइयों के 96 प्रतिशत का यह मानना था कि यदि उनकी आय का प्रमुख स्रोत बंद हो जाए तो वे एक वर्ष से अधिक समय तक चल नहीं पाएंगे; बावजूद इसके 54 प्रतिशत पारिवारिक इकाइयों का मानना था कि वे वित्तीय रूप से सुरक्षित हैं। शहरी भारतीय जो वित्तीय रूप से अधिक जोखिम की स्थिति में हैं, ग्रामीण भारतीयों की अपेक्षा अधिक आशावादी थे। इससे यह स्पष्ट होता है कि भारतीय अपनी वित्तीय सुरक्षा के बारे में दूरदृष्टिपूर्ण दृष्टिकोण नहीं रखते हैं। अतः वित्तीय जोखिमों की बेहतर समझ के लिए वित्तीय साक्षरता की अत्यन्त आवश्यकता है। वैश्विक स्तर पर, बीमा तथा जोखिम प्रबंधन के ह्वार्टन प्रोफेसर तथा सिंगापुर प्रबंधन विश्वविद्यालय के अध्यक्ष प्रोफेसर ओलिविया मिचेल[2] का भी यही विचार था : ''वृद्धावस्था, वैश्विक स्तर पर, अधिक जोखिमपूर्ण स्थिति का निर्माण कर रही है, यहां तक कि लोग कम उम्र में सेवानिवृत्त हो रहे हैं, कम बचत कर रहे हैं, बचतों का निवेश विविध क्षेत्रों में नहीं कर रहे हैं तथा अपनी आर्थिक हैसियत से ऊंचा का जीवन स्तर बनाए हुए हैं।'' उनका अनुसंधान वित्तीय साक्षरता के महत्व पर बल देते हुए यह स्पष्ट करता है कि काफी संख्यक कामगार अपनी हैसियत से अधिक का जीवन स्तर बनाए रखने और स्वास्थ्य के लिए भविष्य के खर्चों से जुड़ी जोखिमों तथा मुद्रास्फीति के कारण सेवानिवृत्ति के समय आय के साधनों के मूल्यों में गिरावट सहित सेवानिवृत्ति की व्यापक चुनौतियों को कम आंक रहे हैं।

वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता का एक अन्य महत्वपूर्ण कारण यह भी है कि अधिकांश नियोक्ता नियत

[1] मैक्स न्यू यार्क लाइफ-एनसीएईआर इंडिया फिनांसियल प्रोटेक्शन सर्वे का "भारत में अर्जन, व्यय तथा बचत की प्रवृत्ति" का परिणाम, राजेश शुक्ला।

[2] "मैनेजिंग रिटायरमेंट रिस्क इन एन एजिंग वर्ल्ड: दि ग्लोबल पिक्चर"-सिंगापुर मैनेजमेंट यूनिवर्सिटी वेबसाइट http://knowledge.smu.edu.sg/index.cfm?fa=viewfeature&id=1074 में प्रकाशित लेख

सुविधा वाली योजनाओं से नियत अंशदायी वाली योजनाओं की ओर जा रहे हैं जिसमें कर्मचारी को पर्याप्त समय रहते वृद्धावस्था की अपनी आवश्यकताओं का ठीक प्रकार से आकलन करके तदनुसार योजना बनानी होती है। ऐसी योजनाओं से कामगारों को यह लाभ होगा कि वे अपनी नौकरी बदलते समय अपनी बचत की राशि भी साथ ले जा सकेंगे। ऐसे नए वातावरण में, जहां अपनी सेवानिवृत्ति आय का निर्धारण करने का दायित्व स्वयं व्यक्ति पर हो, सामान्य वित्तीय जानकारी, सेवानिवृत्ति बचत प्रक्रिया की समझ जैसे कारक उसके सेवानिवृत्ति संबंधी लक्ष्य की प्राप्ति के लिए महत्वपूर्ण हो जाते हैं। एक सर्वेक्षण में यह पाया गया है कि सर्वेक्षण किए गए केवल 18 प्रतिशत लोगों ने इस प्रश्न का सही उत्तर दिया कि 200 अमरीकी डालर की राशि 10 प्रतिशत प्रतिवर्ष की ब्याज दर पर 10 वर्ष बाद बढ़कर कितनी हो जाएगी? कम उम्र पर बचत करना प्रारंभ करने का महत्व एक उदाहरण से समझा जा सकता है जहां समान उम्र के दो व्यक्ति 5,000 रुपए की राशि की बचत 9 प्रतिशत वार्षिक ब्याज दर पर करते हैं। एक व्यक्ति 25 वर्ष की उम्र में ही बचत करना प्रारंभ करता है और दूसरा व्यक्ति 35 वर्ष की उम्र पर। 60 वर्ष की उम्र में पहले व्यक्ति को 1.23 करोड़ रुपए मिलेंगे जबकि दूसरे को केवल 53 लाख रुपए मिलेंगे!

नियोक्ता द्वारा किए गए बेहतर प्रयास कामगारों को अपनी सेवानिवृत्ति योजना तैयार करने में सहायता पहुंचाते हैं और उन्हें सेवानिवृत्ति आय संबंधी लक्ष्य की प्राप्ति में सहायता प्रदान करते हैं। हम, भारतीय रिज़र्व बैंक में कर्मचारियों को उत्कृष्ट सेवानिवृत्ति आयोजना की योजना का लाभ दे रहे हैं; यह लाभ कैरियर के प्रारंभिक वर्षों के बजाए कैरियर के अंतिम वर्षों में दिया जाता है क्योंकि समय के साथ जुड़े लाभ के कारण राशि में काफी अंतर आ जाता है।

वित्तीय साक्षरता ही पर्याप्त नहीं है

वित्तीय साक्षरता ग्राहकों को जानकारी संपन्न व दायित्वशील ग्राहक बनने में सहायता करती है, परंतु यह अपने आप में ग्राहक सुरक्षा सुनिश्चित नहीं करती। उत्पादों की बिक्री ''दायित्वशील'' तरीके से की जानी चाहिए; विशेष रूप से तब जब ग्राहक अन्यों के साथ-साथ, वरिष्ठ नागरिक, कम आयवाला व्यक्ति जैसा समाज का संवेदनशील हिस्सा हो। विशेष रूप से बीमा, पूंजी बाजार तथा पेंशन उत्पादों की बिक्री करने वाले बैंकों को इस बात पर ध्यान देना चाहिए कि वित्तीय सेवा का मूल आधार विश्वास है। बैंक विश्वास के आधार पर ही जमाराशि स्वीकार करते हैं और उसे लौटाने का आश्वासन देते हैं। बैंक और ग्राहक का संबंध न्यासीय है, यह लेनदेन पर आधारित नहीं हैं - यह दीर्घकालीन संबंध है और इसके लिए बैंकों को दायित्वशीलता के साथ कार्य करना चाहिए। जैसा कि वित्तीय साक्षरता पर हाल के पेन[3] अध्ययन में उल्लेख किया गया है, ''ग्राहकों अथवा आधुनिक, जटिल तथा सदा परिवर्तनशील वित्तीय सेवा बाजारों में मूलतः कोई गड़बड़ी नहीं होती, बल्कि इन दोनों के बीच के आपसी संबंध ऐसे परिणाम निकलते हैं जो जनकल्याण को प्रभावित करते हैं। इस आपसी संबंध में सुधार लाने के सामान्य संभावित उपायों में - ग्राहक जिस संसाधन के जरिए बाजार में आता है उसमें सुधार लाना, वित्तीय निर्णय के वातावरण में बदलाव लाना, अथवा ग्राहकों को प्रोत्साहन की तर्ज पर विक्रेताओं को प्रोत्साहन देना शामिल है।'' इस संबंध में जो वैकल्पिक दृष्टिकोण सुझाए गए हैं उनमें शामिल हैं - निःशुल्क विधि सेवा जैसी किफायती विशेषज्ञ सेवा उपलब्ध कराना, उत्पादों के लिए एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना जो वस्तुतः पारदर्शी हो, जिसमें सरल

[3] वित्तीय साक्षरता शिक्षा के विरुद्ध, लॉरैन ई. विलिस (2008), यूनिवर्सिटी ऑफ पेंसिलवेनिया लॉ स्कूल।

प्रकार के उत्पाद हो, उनके लाभ तथा लागत के बारे में स्पष्टतः बताया गया हो तथा उत्पाद का चुनाव पूरे विश्वास के साथ किया जा सकता हो; सेवानिवृत्ति जमा के ऐसे नियम हो जो ग्राहक को सेवानिवृत्ति बचत के लिए अधिक लाभ देनेवाली दरें स्वतः उपलब्ध करा देता हो; उपभोक्ता वित्तीय उत्पादों के विक्रेताओं की प्रोत्साहन राशि ग्राहकों को प्राप्त होनेवाले अधिकतम लाभ के अनुरूप हो। अध्ययन के अनुसार विनियामक हस्तक्षेप करते समय ग्राहकों की जानकार, दक्षता एवं व्यवहार के तरीकों के स्तर में भिन्नता को ध्यान में रखा जाना चाहिए तथा इस बात का भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि इसके कारण बाजार के उन बदलावों पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े जिनके कारण ग्राहकों के कल्याण में बढ़ोतरी होती हो।

वित्तीय समावेशन और वित्तीय सुरक्षा

जैसा कि आप जानते हैं, भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारत सरकार बेहतर वित्तीय समावेशन पर बल दे रहे हैं। इसका आशय यह है कि, प्रथमतः जनसाधारण को अपनी जमाराशि रखने के लिए एक ऐसे स्थान की व्यवस्था की जाए जो सुगम तथा सुरक्षित हो तथा अत्यावश्यकता की स्थिति में जमाराशि निकाली जा सके। भारतीय रिज़र्व बैंक यह प्रयास कर रहा है कि उन सभी के पास बैंक खाता हों जिनके पास इस समय कोई बैंक खाता नहीं है। ऐसे बैंक खाते वृद्धावस्था पेंशनों के लिए सुरक्षित तथा विश्वसनीय भुगतान प्रणाली सुनिश्चित करने के लिए भी महत्वपूर्ण है। गरीबी रेखा से नीचे रहने वाले लोगों तथा असंगठित क्षेत्र के लगभग 300 मिलियन कामगारों को पेंशनों का भुगतान बैंक खातों के जरिए किया जा सकता है जिसके कारण न केवल भुगतान करने संबंधी लागत में कमी आएगी बल्कि पेंशनरों के नाम से भुगतान प्राप्त करने संबंधी गड़बड़ियों को भी कम किया जा सकेगा। बायोमैट्रिक स्मार्ट कार्ड/मोबाइल टैक्नोलॉजी तथा बैंकों द्वारा एजेंट के रूप में बिजनेस करेंसपॉन्डेंट के उपयोग के चलते कम आय वर्ग के लोगों को 'नो फ्रिल' खाते खुलवाने में सुविधा हुई है। वृद्धावस्था पेंशन के भुगतान के लिए इस प्रकार के खातों के सफल उपयोग का उदाहरण आंध्र प्रदेश में देखा जा सकता है जहां वारंगल जिले में प्रारंभ किए गए ऐसे प्रोजेक्ट को राज्य के सभी जिलों में लागू किया गया है। इस बात को ध्यान में रखते हुए कि ऐसे खातों में जमाराशि के बढ़ने और इन खातों पर कम राशि का ओवरड्राफ्ट की सुविधा देने से बचतकर्ता को अपना ट्रेक रिकार्ड तैयार करने में मदद मिलेगी और वे आश्वस्त हो सकेंगे कि उनकी आपातकालीन जरूरतें पूरी हो जाएंगी, रिज़र्व बैंक द्वारा अब 25,000 रुपए तक के ऐसे ओवरड्राफ्टों को 'नो फ्रिल' एकाउंट पर दिया गया ओवरड्राफ्ट मानकर ग्रामीण तथा अर्ध-शहरी शाखाओं में जीसीसी के अंतर्गत उपलब्ध कराए गए ऋण को कृषि के लिए अप्रत्यक्ष ऋण के अंतर्गत प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण के रूप में माना जाता है। इसके अतिरिक्त, बैंक शाखाओं से काफी दूर स्थित दूर-दराज के क्षेत्रों में ग्राहकों को उनकी दहलीज तक बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक ने बैंकों को अनुमति दे दी है कि वे भूतपूर्व सैनिकों, सेवानिवृत्त बैंक कर्मचारियों को बिज़नेस कॉरेस्पोंडेंट के रूप में उपयोग कर सकत हैं। मध्यस्थों तथा आइटी समाधान का उपयोग करने जैसे उपायों ने जनसंख्या के उन अधिकांश भाग तक बैंकिंग सुविधा मुहैया कराना संभव बना दिया है जो अब तक औपचारिक बैंकिंग की पहुंच से दूर थे। इस बात का अनुमान सहज ही लगाया जा सकता है कि भुगतान संबंधी यह ढांचा विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में जीवन, स्वास्थ्य, मौसम, आस्ति तथा पशु बीमा सहित वृद्धावस्था पेंशन के भुगतान के लिए कितना महत्वपूर्ण है। बीमा इस मामले में अति महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ऋण जोखिम को कम करता है तथा कम लागत पर अधिक ऋण उपलब्ध कराता है। अतः अधिक

समावेशी वित्तीय प्रणाली के लक्ष्य की प्राप्ति में वित्तीय समावेशन तथा वित्तीय संरक्षण के बीच अंतरंग सह-संबंध है।

आवास, स्वास्थ्य तथा जीवनशैली

जैसा कि सर्वेक्षणों से स्पष्ट होता है कि भारत में बचत मुख्यतः आवास प्राप्त करने, आपातकालीन जरूरतों को पूरा करने, बच्चों की शिक्षा तथा विवाह जैसे सामाजिक कार्यों को संपन्न करने के लिए किए जाते हैं। उच्च ब्याज दर की पहले की अवधि की अपेक्षा ब्याज दर कम होने तथा करों में छूट दिए जाने से भारत में आवास प्राप्त करना आसान हो गया है। आवास के लिए दिए गए ऋण की मात्रा में निरंतर वृद्धि हुई है तथा यह 2001 में जीडीपी के 3.4 प्रतिशत से बढ़कर 2006 में 8.5 प्रतिशत हो गई। ऋण के हिस्से के रूप में मार्च 2007 में यह निवल बैंक ऋण का 12 प्रतिशत था। आवास ऋणों पर औसत ब्याज दरें 1995-96 के 16 प्रतिशत के स्तर से निरंतर घटकर 2004-05 में लगभग 8 प्रतिशत तक आ गईं, यद्यपि, उसके बाद उसमें थोड़ी वृद्धि हुई (एनएचबी, 2006)। इन गतिविधियों को प्रतिबिंबित करते हुए मकानों की कुल संख्या 1991 के 148 मिलियन से बढ़कर 2001 में 187 मिलियन हो गई तथा 2007 तक यह बढ़कर 218 मिलियन हो जाने का अनुमान है (एनएचबी 2006)।

एक ओर जहां दीर्घायु के स्तर में वृद्धि हुई है वहीं दूसरी ओर स्वास्थ्य रक्षा संबंधी सुविधाओं की कीमतों में भी तीव्र वृद्धि हो रही है तथा सामाजिक सुरक्षा बहुत कम है। वरिष्ठ नागरिकों के लिए किफायती दरों पर स्वास्थ्य बीमा योजना की उपलब्धता सीमित है। सरकार ने 6 दिसंबर 2006 को वरिष्ठ नागरिकों के लिए वरिष्ठ मेडीक्लेम योजना नाम से अनन्य स्वास्थ्य बीमा योजना का प्रारंभ किया जिसे नेशनल इंश्यूरेंश कंपनी द्वारा उपलब्ध कराया जा रहा है। केंद्रीय बजट 2007-08 में यह घोषणा की गई है कि अन्य तीन बीमा कंपनियां भी वरिष्ठ नागरिकों के लिए इसी प्रकार के उत्पाद उपलब्ध कराएंगी। तथापि, वरिष्ठ व्यक्तियों को उपलब्ध स्वास्थ्य बीमा सुविधाओं की मांग/आवश्यकता और इन सुविधाओं की आपूर्ति में अभी भी भारी अंतर है।

बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण (आइआरडीए) ने अप्रैल 2007 में एक समिति गठित की जो अन्य बातों के साथ-साथ, वरिष्ठ नागरिकों के लिए स्वास्थ्य बीमा योजनाओं, प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने संबंधी विषयों तथा स्वस्थ जीवनशैली अपनाने हेतु प्रोत्साहनों के बारे सुझाव देने जैसे मुद्दों पर विचार करेगी। समिति ने विभिन्न सुझाव दिए जिनमें वरिष्ठ नागरिक की जरूरत तथा उनकी भुगतान करने की क्षमता के आधार पर उत्पाद डिजाइन करना, सरल भाषा में बीमा पालिसी ड्राफ्ट करना, शब्दावली की परिभाषा एकसमान रखना तथा उद्योग के लिए मानक शर्तें निर्धारित करना, बीमा कवर का अन्य संस्था में अंतरित करना, जानकारी का आदान-प्रदान करना आदि विषय शामिल थे। समिति ने यह भी सुझाव दिया कि बीमाकर्ता द्वारा वरिष्ठ नागरिक बीमा उत्पादों के साथ व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा कवर की वैकल्पिक सुविधा भी दी जानी चाहिए। इससे दोनों प्रकार के संरक्षणों का लाभ साथ-साथ प्राप्त होगा।

वरिष्ठ नागरिकों के लिए बैंकिंग/वित्तीय उत्पाद तथा सेवाएं

अब मैं वरिष्ठ नागरिकों के लिए वित्तीय उत्पादों तथा बैंकिंग सेवाओं के संबंध में भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक तथा बैंकिंग प्रणाली द्वारा हाल में किए गए उपायों के बारे में उल्लेख करूंगी।

(i) वरिष्ठ नागरिक बचत योजना

भारत सरकार ने वरिष्ठ नागरिकों के लिए आकर्षक ब्याज दर के साथ 2 अगस्त 2004 से वरिष्ठ नागरिक

बचत योजना, 2004 (एससीएसएस) प्रारंभ की। एससीएसएस खाते डाकघरों तथा एजेंसी बैंकों के पास खोले जा सकते हैं। योजना की मुख्य-मुख्य बातें रिज़र्व बैंक की वेबसाइट में ही गई हैं। वरिष्ठ नागरिकों के लिए एक महत्वपूर्ण सुझाव यह है कि यदि वे टीडीएस के दायरे में न आते हों तो वे फार्म 15 जी तथा 15 एच भर लें।

(ii) वरिष्ठ नागरिकों के अनुकूल उपाय-सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश

सरकारी प्रतिभूति अधिनियम, 2006 (अधिनियम) तथा सरकारी प्रतिभूति विनियमन, 2007 (विनियमन), जो 1 दिसंबर 2007 से लागू हो गया है, में वरिष्ठ नागरिकों के अनुकूल कई उपाय शामिल किए गए हैं। इनमें शामिल हैं -

- राहत/बचत बांड सहित सरकारी प्रतिभूतियों के स्वतः मोचन की सुविधा;
- धारक की मृत्यु की स्थिति में सरलीकृत प्रक्रिया;
- ऐसी प्रतिभूतियों को गिरवी रखने अथवा उनकी जमानत पर उधार लेने की सुविधा;
- नामांकन की अनुमति;

(iii) पेंशनभोगियों के लिए सुविधाएं

सरकार द्वारा निर्धारित सेवानिवृत्ति की आयु के कारण लगभग सभी पेंशनभोगी व्यक्ति वरिष्ठ नागरिकों की श्रेणी में आते हैं। अन्य के साथ-साथ, पेंशनभोगियों को निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध हैं:

- पेंशनभोगी के खाते में पेंशन की राशि का माह के अंतिम 4 दिनों में जमा किया जाना ताकि वे अगले माह के पहले दिन ही राशि का आहरण कर सकें।
- पति/पत्नी के साथ संयुक्त खाता खोलने की अनुमति
- पहली बार पेंशन स्लिप जारी किया जाना तथा उसके बाद तब जारी किया जाना जब पेंशन की राशि में परिवर्तन हो।
- अशक्त व्यक्तियों के मामलों में, पेंशनभोगी का घर जाकर उनका जीवित रहने का प्रमाणपत्र प्राप्त करने/प्रमाणित करने के लिए शाखा द्वारा किसी अधिकारी को प्रतिनियुक्त करना।
- बैंक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों की प्रतीक्षा किए बिना सरकारी वेबसाइट देखकर महंगाई राहत की संशोधित दरें लागू करना।
- मृत पेंशनभोगी के पेंशन की बकाया राशि के भुगतान के संबंध में पेंशनभोगी द्वारा फार्म 'ए' तथा अथवा 'बी' में दिए गए नामांकनों को बैंक द्वारा स्वीकार किया जाना।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने पेंशन का भुगतान करने वाले सभी बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक अनुदेश जारी कर दिए हैं कि पेंशनभोगियों को हर संभव श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान की जाए। अब तक अधिकांश एजेंसी बैंकों ने केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्र (सीपीपीसी) की स्थापना कर ली है जो पेंशन भुगतान आदेशों (पीपीओ) की प्रप्ति, पेंशन/महंगाई राहत की गणना आदि करने तथा इस प्रणाली के जरिए पेंशनभोगी के खाते में राशि सीधे जमा करने का कार्य करेंगे।

(iv) वरिष्ठ नागरिकों के लिए जमा योजना

बैंकों को अनुमति दी गई है कि वे अपने बोर्ड के अनुमोदन से निवासी भारतीय वरिष्ठ नागरिकों के लिए मियादी जमाराशि योजना तैयार कर सकते हैं जिसमें अन्य आकार की किसी भी आम जमाराशि की तुलना में उच्चतर तथा नियत ब्याज दर दिए जाने की व्यवस्था होगी। इन योजनाओं में जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में

जमाराशि नामांकिती के नाम स्वतः अंतरित हो जाने की सरल प्रक्रिया भी शामिल होनी चाहिए। पांच वर्ष से अधिक अवधि की जमाराशि पर 80सी के अंतर्गत कर से छूट प्राप्त होती है। फार्म 15एच बैंक में प्रस्तुत न किए जाने पर स्रोत पर कर की कटौती की जाती है। चूंकि रिज़र्व बैंक के पास कर की कटौती की जाने के बारे में शिकायतें प्राप्त होती रहती हैं, अतः फार्म 15एच समय पर भरकर वरिष्ठ नागरिक इन असुविधाओं से बच सकते हैं।

(v) विपरीत बंधक ऋण

विपरीत बंधक आवास के स्वामी को अपने आवास के बंधक के विपरीत नियमित मासिक आय प्राप्त करने का अवसर प्रदान करता है, जबकि आवास का स्वामित्व आवास के स्वामी के पास रहता है तथा ऋण की राशि की चुकौती किए बिना आवास का स्वामी जीवनपर्यंत उस आवास में रह सकता है। इसके संभावित लाभ को देखते हुए 2007-08 के केंद्रीय बजट में राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा 'विपरीत बंधक' प्रारंभ किए जाने की घोषणा की गई है। राष्ट्रीय आवास बैंक ने 31 मई 2007 को विपरीत बंधक ऋण के संबंध में अंतिम परिचालनगत दिशानिर्देश जारी किए। कई बैंकों ने इसे लागू कर दिया है। कर के प्रावधानों के लिए यह स्पष्ट किया गया है कि विपरीत बंधक से प्राप्त राशि ''अंतरण'' की श्रेणी में नहीं आता, अतः वरिष्ठ नागरिक द्वारा प्राप्त नियमित राशि "आय" की श्रेणी में नहीं आएगी।

(vi) प्रक्रियाओं को सरल बनाना - मृत खाताधारक

एक अन्य क्षेत्र जिस पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने काफी महत्व दिया है, वह मृत खाताधारक के खातों के परिचालन की प्रक्रिया से जुड़ा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि मृत खाताधारक के खाते का निपटारा बिना किसी बाधा के आसानी से हो सके। प्रत्येक निवासी के लिए उपलब्ध उदारीकृत प्रेषण योजना के अंतर्गत अनिवासी वसीयतदार द्वारा प्रतिवर्ष 200,000 अमरीकी डालर की राशि प्रेषित की जा सकती है।

(vii) वरिष्ठ नागरिकों के साथ व्यवहार के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के विशिष्ट अनुदेश

- वयोवृद्ध तथा अशक्त व्यक्तियों द्वारा बैंक खाता खोलने तथा उनके परिचालन को सुकर बनाने के उद्देश्य से बैंकों को विशेष अनुदेश दिए गए हैं।
- बैंकों को अनुदेश दिए गए हैं कि वे सभी खाताधारकों को पासबुक अवश्य उपलब्ध कराएं। इस प्रकार के अनुदेश वरिष्ठ नागरिकों के हितों को ध्यान में रखकर ही दिए गए हैं।
- वरिष्ठ नागरिकों के जमाराशि खातों के परिचालन संबंधी अनुदेशों में परिवर्तनों की पुष्टि जमाकर्ता से एक माह के अंदर की जानी चाहिए।

(viii) प्रेषणों की सुविधा तथा एनआरई/एनआरओ खातों का अनिवासी भारतीय के साथ संयुक्त रूप में परिचालन

वे सुविधाएं जिनका लाभ वरिष्ठ नागरिक उठा सकते हैं:

- सरलीकृत प्रेषण योजना के अंतर्गत निवासियों को अनुमति दी गई है कि वे किसी अनुमत चालू अथवा पूंजी खाता लेनदेनों अथवा दोनों के लिए प्रति वित्तीय वर्ष (अप्रैल-मार्च) 200,000 अमरीकी डालर तक की राशि का प्रेषण कर सकते हैं। इसमें उपहार तथा दान देने एवं मकानों, शेयरों, म्यूचुअल फंडों आदि के अर्जन के लिए किए गए प्रेषण भी शामिल होंगे।

- निवासी व्यक्ति विदेश में चिकित्सा हेतु 1,00,000 अमरीकी डालर अथवा उसके बराबर राशि प्राप्त करने के लिए पात्र है। डाक्टरी चिकित्सा के लिए विदेश जानेवाले व्यक्ति उक्त सीमा से अधिक की विदेशी मुद्रा प्राप्त कर सकते हैं बशर्ते व्यय का आकलन भारत/ विदेश स्थित अस्पताल/डाक्टर द्वारा समर्थित हो।

- पर्यटन आदि के लिए विदेश में निजी यात्रा के लिए निवासी व्यक्ति प्राधिकृत व्यापारी से स्वयं की घोषणा पर 10,000 अमरीकी डालर तक की विदेशी मुद्रा प्रति वित्तीय वर्ष प्राप्त कर सकते हैं।

- निवासी व्यक्ति हस्तांतरण विलेख के जरिए अपने अनिवासी भारतीय वारिसों को अपनी संपत्ति का अंतरण कर सकता है अर्थात एक ऐसी सुविधा जिसके जरिए संपत्ति का स्वामी/मूल व्यक्ति, जिसका संपत्ति पर जीवन पर्यंत अधिकार रहता है, अपने जीवन काल के दौरान वसीयतदारों को अपनी संपत्ति का अंतरण कर सकता है।

- अनिवासी भारतीयों द्वारा लिए गए आवास ऋणों की चुकौती भारत के उनके निकट संबंधी कर सकते हैं।

- मुख़्तारनामा धारक किसी निवासी व्यक्ति अनिवासी भारतीय खाते की राशि का प्रेषण अनिवासी खाताधारक को कर सकता है बशर्ते इस संबंध में विशिष्ट अधिकार दिए गए हों।

- बैंक ऐसे मुख्तारनामे के आधार पर एनआरओ खाते के परिचालन की अनुमति दे सकते हैं बशर्ते ऐसे परिचालन निम्नलिखित तक सीमित हों- (i) पात्र निवेशकों के लिए भुगतान सहित रुपए में सभी स्थानीय भुगतान तथा (ii) अनिवासी व्यक्ति खातेदार के भारत में चालू आय का, प्रयोज्य करों की राशि को घटाकर, भारत से बाहर प्रेषण किया जा सकता है।

ग्राहक सेवा की निगरानी

ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार हो, इस बात को सुनिश्चित करने के लिए रिज़र्व बैंक निरंतर उपाय करता रहा है। बैंकों द्वारा ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवा विशेष रूप से पेंशनभोगियों को प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता की रिज़र्व बैंक द्वारा निगरानी की जा रही है। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अपनी शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों में वरिष्ठ नागरिकों को शामिल करें। रिज़र्व बैंक के अनुदेशों अथवा अपने ग्राहकों के प्रति संबंधित बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के उल्लंघन संबंधी शिकायतें पहले संबंधित बैंक की ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था के अंतर्गत की जा सकती है तथा यदि ग्राहक को उनसे संतोषजनक समाधान प्राप्त न हो तो वे भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल से शिकायत कर सकते हैं। 15 केंद्रों पर बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय हैं जिनके ब्योरे बैंक की वेबसाइट में उपलब्ध हैं।

वरिष्ठ नागरिकों को कुछ उपयोगी सुझाव

- ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता संबंधी भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की संहिता बैंक से लेकर पढ़ लें।

- खाता खोलने से पूर्व औसत तिमाही शेष की अवधारणा को स्पष्ट रूप से समझ लें।

- कार्ड तथा उसके पिन को एक साथ न रखें और कार्ड का नंबर अथवा सीवीवी नंबर किसी अन्य को न बताएं। ऑनलाइन लेनदेन करते समय फिसिंग आक्रमणों (छद्म ई-मेल आदि) से सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि जिस साइट में आप लेनदेन कर रहे हैं वह साइट सुरक्षित है तथा ऐसी साइटों को छोड़कर अन्य किसी स्थान पर बैंक खाता संबंधी जानकारी तथा पासवर्ड न दें।

- यह ध्यान दें कि विभिन्न वरिष्ठ नागरिक सरकारी जमा योजनाओं में परिपक्वता की तारीख के बाद कोई ब्याज प्राप्त नहीं होता।
- अंत में, यदि कोई शिकायत हो तो पहले अपने बैंक से संपर्क करके उसका समाधान करने का प्रयास करें तथा यदि बैंक आपकी शिकायत को दूर नहीं करता है तो उसके संबंध में बैंकिंग लोकपाल से शिकायत करें।

वरिष्ठ नागरिकों के प्रति बैंकों की संवेदनशीलता

वरिष्ठ नागरिक अक्सर भूल जाते हैं, वे छोटी-छोटी बातों पर भी ध्यान देते हैं, उनके साथ धैर्यपूर्वक पेश आना चाहिए तथा हमें यह ध्यान रखना चाहिए कि हम भी एक दिन वरिष्ठ नागरिक होंगे और हम चाहेंगे कि हमारे साथ भी संवेदनशीलता के साथ सम्मान का व्यवहार हो।